

# OV-Ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven

Aan  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
De Minister en de Staatssecretaris  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

|  |            |
|--|------------|
| Datum  | Bijlage(n) |
| 19 oktober 2010                                    | -          |
| Ons kenmerk  | Uw kenmerk |
| OVA-2010/043                                       |            |
| Onderwerp  |            |
| Eindrapport OV-ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven |            |

Geachte mevrouw Schultz van Haegen, geachte heer Atsma,

Vele miljoenen klanten per jaar, een flink aantal landelijke, regionale en lokale vervoerders en overheidsniveaus én een breed palet aan reizigersorganisaties maken het openbaar vervoer tot een bont geheel. Het is belangrijk dat dát goed functioneert. Ik heb me daar als OV-ambassadeur sinds oktober 2006 voor ingezet. Na een periode van vier jaar is een einde gekomen aan mijn werkzaamheden als OV-ambassadeur.

De afgelopen vier jaren heb ik me met veel enthousiasme ingezet voor een *Beter, sneller, schoner en mooier* openbaar vervoer, maar het zijn de partijen die het werk hebben gedaan. Zij bewerkstelligen de omslag naar het denken vanuit de keten, waarbij niet de techniek maar de reiziger centraal staat. Het resultaat is in het voordeel van de reiziger.

Mijn bevindingen zal ik aan de hand van het werkprogramma dat ik de afgelopen jaren heb gehanteerd in bijgevoegd eindverslag nader toelichten.

Met vriendelijke groet, ,

Jeltje van Nieuwenhoven  
OV-ambassadeur

# OV-Ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven

Bladzijde 2 van 5

Ons Kenmerk

OVA-2010/043

## EINDVERSLAG OV-AMBASSADEUR

Vanaf het begin van mijn werkzaamheden heb ik gemerkt dat het openbaar vervoer in een toenemende belangstelling staat van diverse partijen. Het openbaar vervoer is voor de reiziger en in het mobiliteitsbeleid een serieus alternatief. Binnen het openbaar vervoer is hierdoor meer aandacht voor de kwaliteit. Waar in het begin het denken werd gedomineerd door de stand van de techniek, staat nu in steeds grotere mate de reiziger centraal. Het is belangrijk om dit vast te houden. Naast andere is het OV-loket één van de initiatieven die eraan bijdragen dat de stem van de reiziger wordt gehoord.

Wat mij in de gesprekken van de afgelopen vier jaar tevens is opgevallen is de ontwikkeling van partijen. Voorheen werkten partijen aan een verbetering van het openbaar vervoer vanuit hun eigen organisatie. Vervoerbedrijven wilden ieder voor zich de beste zijn en in de sector was een groot onderling wantrouwen. Het uiteenvallen van de branchevereniging Mobis was het resultaat. Maar ook hier signaleer ik een positieve verandering. De reiziger reist in het algemeen niet met één vervoerder of binnen één concessiegebied. Partijen zijn zich meer en meer bewust van het belang van de keten. Kwaliteitsverbetering wordt meer en meer expliciet gezocht vanuit het perspectief van de keten.

Als ik terugkijk op mijn periode van vier jaar als OV-ambassadeur kan ik concluderen dat partijen zich ontwikkelen van het denken vanuit het eigen bedrijf met de techniek centraal naar het denken vanuit de keten met de reiziger centraal.

## WERKPROGRAMMA

Over het brede werkteerrein van het openbaar vervoer heb ik me waar mogelijk ingezet op die momenten dat er goede ervaringen waren, wanneer klachten structurele klachten worden of wanneer naar mijn mening onterechte beelden bestonden over de kwaliteit van het openbaar vervoer. Door in een voortdurende dialoog met de betrokkenen bij het openbaar vervoer te blijven en door partijen te wijzen op ervaringen van anderen heb ik mijn ambities voor een *Beter, Sneller, Schoner en Mooier* openbaar vervoer proberen te verwezenlijken. De reiziger was hierbij mijn uitgangspunt.

De twee taken die ik kreeg bij mijn aanstelling als OV-ambassadeur waren gedurende de vier jaar mijn leidraad:

1. De OV-ambassadeur is het gezicht van het openbaar vervoer en bevordert bij overheden en vervoerders dat de kansen en de mogelijkheden van het openbaar vervoer daadwerkelijk benut worden.
2. De OV-ambassadeur kan in (potentiële) conflictsituaties desgevraagd bemiddelen, ter voorkoming van zware en langdurige procedures.

Bij het verrichten van mijn werkzaamheden heb ik mij terzijde laten staan door een Commissie van Wijzen. Hun deskundigheid hebben in belangrijke mate bijgedragen aan mijn invulling van de functie van OV-ambassadeur.

In mijn eerste periode als OV-ambassadeur heb ik mijn focus vooral gelegd op het beter benutten van de mogelijkheden van het openbaar vervoer. Hierbij heb ik mij gericht op de elementen: Reisinformatie, bereikbaarheid in de keten, toegankelijkheid,

serviceverlening door rijdend en controlerend personeel, de OV-chipkaart en de zachte kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer.

Mijn tweede periode heb ik me gericht op samenwerking. De reiziger reist niet met één vervoerder en ook blijft hij niet binnen de concessiegrenzen. Juist op de overgangen in de keten liggen mogelijkheden voor verbetering van het openbaar vervoer.

### **Reisinformatie**

Om te kunnen reizen met het openbaar vervoer heeft de reiziger informatie nodig. Informatie voor, tijdens en na de reis over reistijden, aansluitingen en de route naar de eindbestemming. Bij mijn werkzaamheden heb ik de nadruk gelegd op het belang van goede informatie voor de reiziger. Met goede reisinformatie heeft de reiziger de regie over zijn eigen mobiliteit.

In mijn gesprekken met partijen heb ik gewaarschuwd voor te grote nadruk op de techniek, waardoor de aandacht voor de reiziger op de achtergrond raakt. Het project is complex, het overstijgt alle modaliteiten, concessiegrenzen en vervoerders. Partijen werken soms alleen, soms gezamenlijk aan deelprojecten. Waar ik me zorgen over maak is dat de som der delen misschien niet altijd het beste reisadvies voor de reiziger oplevert.

### **Bereikbaarheid, P+R en fietsparkeren**

Het openbaar vervoer brengt reizigers van halte naar halte. Om te reizen van deur naar deur heeft de reiziger altijd te maken met een keten van voorzieningen. Bij ketenmobiliteit gaat het erom om de sterke kanten van het individuele en de sterke kanten van het collectieve vervoer met elkaar te verbinden. In mijn periode als OV-ambassadeur heb ik geconstateerd dat het belang van de keten wordt onderkend. Mooie voorbeelden zijn de groei van OV-fiets, maar bijvoorbeeld ook de fietsenstalling bij station Zutphen of het tijdelijke overstappunt Best zijn enkele goede voorbeelden.

Mij is opgevallen dat in de stationsomgeving verschillende partijen ruimte claimen voor hun activiteiten. Diverse reizigersvoorzieningen zoals de fiets, de auto en de bus, maar ook de reisinformatie of de kaartverkoop concurreren onderling, maar ook met de detailhandel of de stedelijke ontwikkeling. Dit belemmert de reisketen voor de reiziger. Problemen die hierdoor ontstaan worden op lokaal niveau opgelost. In dit dossier is nog veel te winnen wanneer bij lokale oplossingen de afwegingen en ervaringen opgedaan op andere locaties structureel worden meegenomen.

### **Toegankelijkheid**

Als de toegankelijkheid van het openbaar vervoer verbetert, betekent dit een kwaliteitsverbetering voor iedereen: mensen met een functiebeperking, ouderen en reizigers met een kinderwagen of veel bagage. Ondanks vele inspanningen is het openbaar vervoer niet van de één op de andere dag toegankelijk voor iedereen.

Wanneer ik sprak over toegankelijkheid heb ik het belang van goede informatie benadrukt. Ik vind het belangrijk dat de reiziger de informatie krijgt over wat het openbaar vervoer voor hem kan betekenen, ik heb in mijn periode dan ook vooral aandacht gevraagd voor het management van verwachtingen bij reizigers. Ook bij onderwerpen zoals de OV-Chipkaart is dit uitermate belangrijk.

Een mooi project, waarbij de reizigers over de mogelijkheden van het openbaar vervoer worden geïnformeerd zijn de OV-ambassadeurs, uit de regio Twente. Op verschillende

plaatsen heeft dit initiatief navolging gekregen. De OV-ambassadeurs maken de mensen die nog weinig gebruik maken van het openbaar vervoer duidelijk wat wel en wat niet kan met het openbaar vervoer. Ze geven advies over het gebruik van bus, trein, regiotaxi, maar bijvoorbeeld ook over de OV-chipkaart of het verkrijgen van reisinformatie. Mijn wens is dat een dergelijke vorm van verwachtingenmanagement navolging krijgt voor al het openbaar vervoer.

## **Personeel**

In het stads- en streekvervoer en bij de Nederlandse spoorwegen werken ruim 28.500 werknemers als buschauffeur, tram- of metrobestuurder, treinmachinist, conducteur, boa, toezichthouder en servicemedewerkers. Deze mensen zijn voor de reiziger de representant van het vervoerbedrijf. Zij bieden de reizigers de eerste indruk van het vervoerbedrijf. Een vriendelijk woord, een verzorgd uiterlijk en goede informatie verhogen de kwaliteit van het openbaar vervoer. Dit gedrag lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. In Engeland startte een nieuw busbedrijf. Dit bedrijf rekruteerde zijn personeelsleden bij de plaatselijke McDonalds, vanuit de gedachte dat het makkelijker is om iemand te leren een bus te besturen dan om iemand klantvriendelijkheid te leren.

Tijdens mijn reizen met het openbaar vervoer heb ik alle verschillende soorten en stijlen van 'gastheerschap' gezien. Ik heb gemerkt dat er veel personeelsleden zijn die trots zijn op hun vak en behulpzaam voor de reiziger. In de Europese Mobiliteitsweek (voorheen Week van de Vooruitgang) reikte ik de prijs uit voor Mr. en Mrs. Bus om de chauffeurs die een uitstekende dienst leveren in het zonnetje te zetten.

## **OV-chipkaart**

De OV-chipkaart is geplaagd door veel negatieve berichtgeving, terecht of onterecht. De kaart is te kraken, de privacy van de reiziger komt op straat te liggen en de reiziger raakt zijn geld kwijt. Dit zijn de beelden die de reiziger over de OV-chipkaart kreeg. Ik denk inderdaad dat de OV-chipkaart te kraken is, net zoals kwaadwillenden waarschijnlijk ook mijn bankpas kunnen lezen. Een 100% veilige OV-chipkaart bestaat niet.

Maar voor mij betekent dit niet het einde van de OV-chipkaart. Vanuit het oogpunt van de reiziger biedt de OV-chipkaart nog steeds een toegevoegde waarde. Dit is niet alleen mijn mening. Dit beeld is ook naar voren gekomen bij de onderzoeken, die ik heb laten uitvoeren. Eén betaalkaart, die het reizen met trein, metro, tram en bus makkelijker maakt, wordt nog altijd als een wezenlijk sterk concept gezien. De gebruikers van de OV-chipkaart bevestigen dit met een positief waarderingcijfer en met een toenemend gebruik van de kaart. Dit heeft mij gesterkt in de overtuiging om me te blijven inzetten voor de OV-chipkaart en zijn toegevoegde waarde voor de reiziger.

De OV-chipkaart begint voor de reiziger met zoveel nieuwe elementen dat het niet meer eenvoudig te bevatten is. Het gemak voor de reiziger, de toegevoegde waarde verdwijnt hierdoor op de achtergrond. Mijn speerpunt was dan ook de uniformiteit van de OV-chipkaart. Vervoerders gebruiken in hun uitingen verschillende terminologie. De werking van de apparatuur is in alle gebieden anders. Vervoerbedrijven verwijzen vaak naar gewenning als belangrijk wapen tegen de onduidelijkheden voor reizigers. Hoewel gewenning zeker zijn werk zal doen bij frequente reizigers, is de consequentie van het niet oplossen van genoemde onduidelijkheden, een barrière in het gebruik van het openbaar vervoer door potentiële reizigers.

# OV-Ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven

Bladzijde 5 van 5

Ons Kenmerk

OVA-2010/043

## **Werkwijze**

Als OV-ambassadeur heb ik geen beleid gemaakt en heb ik mij niet in de bevoegdheden van de Minister en decentrale overheden gemengd. Ik heb mij er echter wel voor ingezet dat onderwerpen, die voor de reiziger belangrijk zijn, hoger op de politieke agenda van zowel vervoerders als bestuurders komt. Dit heb ik vooral gedaan door aandacht te vragen voor de goede voorbeelden uit de sector. Hiervoor ben ik met partijen in gesprek gegaan, individueel, in een rondetafelgesprek of als spreker of panellid op congressen en bijeenkomsten.

Mij is opgevallen dat het openbaar vervoer in een toenemende belangstelling staat van verschillende partijen. Het openbaar vervoer is in het mobiliteitsbeleid en voor de reiziger een serieus alternatief. Binnen het openbaar vervoer is hierdoor meer aandacht voor de kwaliteit. Vervoerbedrijven en overheden denken vanuit de reiziger. Binnen de sector ontstaat het besef dat samenwerking hiervoor onontbeerlijk is. Om dit te laten groeien is vertrouwen en stabiliteit binnen de sector een voorwaarde.

## **DE TAAK VAN HET BEMIDDELEN**

Het openbaar vervoer kent zeer veel betrokken partijen. Er zijn 20 opdrachtgevers in het openbaar vervoer; 19 decentrale overheden voor het stad- en streekvervoer en het Rijk als opdrachtgever voor het spoorvervoer op het hoofdrailnet. Nederland telt verschillende openbaar vervoerbedrijven. Naast beleid en exploitatie spelen ook de gemeenten en bedrijven werkzaam op het terrein van beheer en onderhoud een grote rol. In dit complexe speelveld is samenwerking essentieel om kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer aan de reiziger te kunnen bieden. Ik ben van mening dat door samenwerking en begrip voor elkaar conflicten kunnen worden voorkomen.

Naast de bemiddeling op verzoek van partijen heb ik veel gesprekken gevoerd met de partijen in het openbaar vervoer. In deze gesprekken vertelden partijen me ook over de knelpunten in hun projecten. Daar waar mogelijk heb ik aandacht voor deze knelpunten gevraagd en meegedacht over oplossingen, om zo de samenwerking tussen partijen te bevorderen.